

**Мнение по поводу комментариев ТК 076\* относительно статьи «Влияние адекватности перевода на понимание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015», «Контроль качества продукции» № 4, 2016 г.**

**Шалин А.П., Батраков В.Н.**

Выражаем признательность оппонентам за проявленное внимание к нашей публикации. Ниже приводится наше мнение относительно комментариев ТК 076 по поводу предлагаемых вариантов перевода некоторых положений стандарта ISO 9001-2015 вместо существующих вариантов в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

1. Раздел 1а, Примечание 2: «Statutory and Regulatory requirements can be expressed as legal requirements».

Нами предложено: «Законодательные и нормативные требования» вместо «Законодательные и нормативные правовые требования».

Комментарии ТК 076: Терминология в этой области определяется действующим в стране законодательством, а не словарями, мнениями переводчиков или чьим-то субъективным мнением.оборот «нормативные правовые» использовано в соответствии со ст. 46 ч.1 Федерального Закона «О техническом регулировании» № 184-ФЗ

**Наше мнение:** «В статье 46 ч.1 ФЗ № 184-ФЗ, говорится не о законодательных и нормативных правовых требованиях, а о нормативных правовых актах Российской Федерации и нормативных документах федеральных органов власти исполнительной власти, Поэтому, предложенная нами формулировка «обязательные требования» включает не только требования законов, нормативных актов и документов, но даже требования местных органов власти, если они касаются продукции и услуг предлагаемой потребителю».

2. Раздел 1а, Примечание 2: «legal requirements».

Нами предложено: «Обязательные требования» вместо «Правовые требования».

Комментарии ТК 076: «Термин «правовые» требования в данном случае взят как обобщающее наименование. По существу, такие требования являются обязательными, но при этом еще подчеркивается и законодательная основа обязательности.

Кроме того, словари приводят много вариантов перевода слова legal, но среди них нет «обязательные».

**Наше мнение:** «Стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (3.6.6 и 3.6.7) определяет законодательные и нормативные правовые требования как обязательные, а не как правовые. С нашей точки зрения стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2015, в котором изложены термины и определения, является ведущим и стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 должен ему подчиняться.

Действительно, для слова «legal» нет варианта «обязательные», но сочетание «legal requirements» переводится как «обязательные требования», (см. словарь МультиТран)».

3. Разделы 4.3, 4.4.2 и др.: «The scope of the organization's quality management system shall be available and be maintained as documented information».

Нами предложено: «Поддерживать документированную информацию» вместо

«Разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию».

---

\*) И.И. Чайка, В.И. Галеев, В.А. Качалов. «О точности перевода при подготовке ГОСТ Р ИСО 9001-2015». Контроль качества продукции № 8 — 2016

Комментарии ТК 076: «Если переводить дословно, авторы статьи были бы правы. Но анализируемый оборот относится к той категории документов, которые не являются записями, и поэтому требуют иного механизма для управления ими. По этой причине смысл слова «поддерживать» применительно к документу расплывчат и не пригоден ни для правильного применения, ни для проведения аудита.

Ввод новых, непривычных для пользователей стандарта оборотов в версии 2015 г., связанных с «документированной информацией», требует более развернутого разъяснения отдельных положений. Авторы этого не почувствовали, хотя анализируемый ими оборот разъяснен в приложении А стандарта».

**Наше мнение:** «Странная логика. Зачем требуется иной механизм управления документами, которые не являются записями, когда стандарт ISO 9001-2015 содержит отдельный раздел 7.5.3 «Управление документированной информацией», который применим как к документам, так и записям, что обеспечивает ясную возможность, как для правильного применения, так и для аудита. Мы ещё раз подчеркиваем, что область СМК не надо разрабатывать. Документ ISO/IAF «Группа практик аудита по ISO 9001» относительно области пишет: «Область СМК, во многих случаях, является самоочевидной и определяемой видами деятельности, осуществляемыми на одном месте». Но главное в другом. Выражение «поддерживаться как документированная информация» используется в стандарте в четырех случаях: область СМК (4.3), процессы СМК (4.4.2), политика в области качества (5.2.2), цели в области качества (6.2). Относительно политики ГОСТ Р ИСО 9001-2015 пишет, что она должна применяться как «документированная информация» вместо «разрабатываться, актуализироваться и применяться». Имеет место труднообъяснимая непоследовательность перевода, так как во всех указанных четырех случаях в английском тексте применяется одно и то же выражение: «maintained as documented information».

4. Разделы 5.3, 6.3d и др.: «Top management shall ensure that the responsibilities and authorities for relevant roles are assigned, communicated and understood within the organization».

Нами предложено: «Ответственность и полномочия» вместо «Обязанности, ответственность и полномочия».

Комментарии ТК 076: «Все словари указывают, что responsibility — это не только ответственность, но и обязанности. В русском языке эти слова имеют разное значение (см. Словарь С.И. Ожегова):

- обязанности — круг действий, возложенных на кого-нибудь;
- ответственность — необходимость отдавать кому-нибудь отчет в своих действиях, поступках.

В рамках системы менеджмента речь должна идти о совокупности «обязанности + ответственность + полномочия», поскольку, во-первых, это очевидная исходная необходимость для организации любых управленческих действий (иначе невольно возникает вопрос: обязанности устанавливать не надо?) и, во-вторых, это напрямую вытекает из контекста содержания стандарта».

**Наше мнение:** Организация любых управленческих действий не только напрямую вытекает из контекста содержания стандарта, но и вытекает непосредственно из названия раздела 5.3 «Функции, ответственности и полномочия в организации».

Функция – это обязанность, круг деятельности (см. Словарь С.И. Ожегова). Поэтому мы и выступаем против ненужной тавтологии и бессмыслицы в имеющемся переводе: «Высшее руководство должно обеспечить определение ...обязанностей ...для выполнения соответствующих обязанностей». Произошло это потому, что одно английское слово responsibility, на русском языке представлено двумя словами: ответственность и

обязанности. Кстати, «responsibility» переводится еще и как «обязательство», «дисциплинированность», имеются и другие варианты.

5. Разделы 01, 0.3.3 и др.: «Actions to address these risks and opportunities».

Наши предложения: «Обращение с рисками и возможностями» вместо «Направление усилий на риски и возможности» или других оборотов».

Комментарии ТК 076: Вариантов перевода слова address много. Все они имеют право на жизнь в зависимости от контекста.

В п. 6.1.2 возможны варианты, но предлагаемый оппонентами не лучше использованного в стандарте. Однако возможно продолжение дискуссии, учитывая и другие предложения по этому пункту

**Наше мнение:** «Контекст здесь единственный - риск. Хотя риск всегда подразумевался в ISO 9001, в последней версии появилось мышление, основанное на риске, которое рассматривает как риски, так и возможности. По этой причине не следовало приводить пять различных вариантов перевода, а использовать один вариант, как это сделано в стандарте ISO 31000 «Менеджмент риска – Принципы и рекомендации» и в стандарте ISO 31010 «Менеджмент риска - Методы оценки риска».

6. Раздел 7.1.5.1: «The organization shall determine and provide the resources needed to ensure valid and reliable results when monitoring or measuring is used to verify the conformity of products and services to requirements».

Наше предложение: «Обоснованных и достоверных результатов» вместо «имеющих законную силу и надежных результатов»

Комментарии ТК 076: «По контексту стандарта и сущности, заложенной разработчиками стандарта, термин valid применен в значении «юридически действительный», «имеющий силу», «юридически действующий», «достаточный с правовой точки зрения». За этим стоит процесс официального утверждения или одобрения результатов соответствующими должностными лицами. Это отражает важные обстоятельства, «не читаемые» при использовании слова «обоснованный». Кроме прочего, в словарях именно первый смысл является первоочередным. В данном пункте, указанная особенность крайне важна, поскольку речь идет о тех случаях, «когда мониторинг или измерения используются для подтверждения соответствия продукции требованиям».

**Наше мнение:** «Авторы перевода часто ссылаются на контекст стандарта. В данном случае, речь идет о метрологическом контексте и измерительном оборудовании. Авторы так увлеклись юридической стороной вопроса, что в п. 7.1.5.2 при переводе термина «validity» использовали выражение «правомочность результатов измерения». Если для наших оппонентов терминология ФЗ «Об обеспечении единства средств измерений» неубедительна, то мы советуем обратиться к стандарту ГОСТ ИСО - МЭК 17025 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий». В разделе 5.6.1 термин «validity» переведен как «достоверность». Юридические аспекты никакого отношения к точности и достоверности измерительного оборудования не имеют».

7. Раздел 4.4.2, 7.2d и др.: «retain documented information».

Наше предложение: «сохранять документированную информацию» вместо «регистрировать и сохранять документированную информацию».

Комментарии ТК 076: Переводимое выражение относится к той категории документов, которые ранее назывались записями. Отсюда следует, что:

- во-первых, прежде чем сохранять информацию, ее необходимо зафиксировать/зарегистрировать;
- во-вторых, введение положения о регистрации отражает необходимость установления требований не только к самому сохранению, но и к тому, кто, где, когда, при каких обстоятельствах и в какой форме будет регистрировать нужную информацию. А это обстоятельство, вариант перевода оппонированных авторов никак не отражает. См. также п. 3

**Наше мнение:** «Произвольное включение дополнительных требований, которых нет в тексте оригинала, с нашей точки зрения, вообще является недопустимым действием. Тем более, когда всё, что касается регистрации, отражено в разделе 7.5.2 стандарта: При создании и актуализации документированной информации, организация должна обеспечить:

- а) надлежащую идентификацию и описание (например, заголовок, дата, автор, или ссылочный номер);
- б) надлежащий формат (например, язык, версия программного обеспечения, графические изображения) и носитель информации (например, бумага, электронный носитель);
- в) надлежащий анализ и утверждение пригодности и адекватности».

#### 8. Раздел 7.5.3.2a : «distribution, access, retrieval and use».

Наше предложение: «восстановление информации» вместо «поиск информации».

Комментарии ТК 076: «Retrieval переводится словарем в первую очередь как «поиск; розыск; извлечение; выборка», и лишь во вторую как «возвращение, восстановление, возвращение в прежнее состояние; исправление».

Но самое главное — в другом. В стандарте речь идет о документированной информации. А применительно к ней прямое действие по «восстановлению» не применимо в принципе. Если документ в виде оригинала и всех его копий утерян или так или иначе исчез, то в полном объеме восстановить его можно только по памяти, что не гарантирует точности. А если утеряна лишь какая-то копия, то документ не является исчезнувшим, и восстановление в таком случае может касаться лишь конкретной копии. Не составляет никакого труда сохранить оригинал или копии в других местах.

Кроме того, оппоненты, видимо, не обратили внимания на то, что в пункте а этого раздела речь идет о действиях, связанных с обеспечением применения документированной информации. И если бы речь шла не о поиске информации, а о ее восстановлении, то тогда логика требует говорить об этом в пункте б, нацеленном на хранение и защиту информации. Но там слово retrieval не используется».

**Наше мнение:** Авторы не указывают словарь. Приведем выдержку из словаря АБВУУ Lingvo x 3 по слову Retrieval:

- 1) возврат, возвращение, восстановление, способность восстанавливаться.
- 2) поиск, извлечение.

Аналогичная ситуация в словаре Мультитран.

Удивительная логика. Если в СМК будем заниматься поиском документированной информации, то о какой результативности и эффективности СМК может быть речь. Это уже будет не СМК, а какая-то пародия на неё. Документированная информация должна быть доступна в нужном месте и в нужное время – её не надо искать.

Кроме того, не следует забывать, что в современном мире предпочтение отдается электронным носителям информации. Существует масса способов восстановления данных с жёстких дисков, флешек, RAID-массивов, SSD-дисков, карт памяти и др. носителей информации.

Непонятно, чем не понравился перевод предыдущей версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008, раздел 4.2.4, термина «retrieval» - «восстановление».

#### 9. Раздел 8 «Operation».

Наше предложение: «Функционирование» вместо «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг».

Комментарии ТК 076: «Что касается перевода названия **разд. 8 «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг»**, то оно используется в ГОСТ Р ИСО 9001, начиная с версии 2001 г., и было введено с единственной целью — обеспечить правильное понимание российским пользователем всей совокупности процессов, содержащихся в разделе, и стандарта в целом. В английской версии 2000 г. раздел назывался “*product realization*”, в дословном переводе — «осуществление (реализация, продажа) продукции». Дословный перевод искажает суть содержания раздела, который является **ключевым для обеспечения качества продукции** и устанавливает требования к действиям поставщика на этапах проектирования, закупок, производства, поставки и деятельности после поставки, начиная с этапа определения требований к продукции. Заметим для оппонентов, что деятельность поставщика может включать действия и на этапах эксплуатации и утилизации (если он принял на себя такие обязательства). Поэтому для правильного понимания российскими пользователями содержания раздела он был назван «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг». В обратном переводе на английский название раздела было направлено в секретариат ИСО/ТК 176 и Центральный секретариат *ISO*, где была подтверждена возможность такой трактовки, которая и была использована *ISO* уже при издании русскоязычной версии международного стандарта *ISO 9001:2000 (R)*».

**Наше мнение:** Мы снова наблюдаем введение в русскоязычную версию понятий, которых нет в англоязычной версии стандарта. Понятие «жизненный цикл продукции» - «life cycle of product» применялось в стандарте ISO 9004-1-1994 и, соответственно, в стандарте ИСО 9004 -1-1994 «Менеджмент качества и элементы системы качества – Руководство». Но стандарт ISO 9004 не является стандартом ISO 9001 и, в отличие от стандарта ISO 9001, не содержит требований к системе качества. Принципиальное отличие стандарта ISO 9004 от стандарта ISO 9001 в том, что стандарт ISO 9004 содержит рекомендации по более широкому спектру целей системы менеджмента качества, чем стандарт ISO 9001 и позволяет выйти за рамки требований стандарта ISO 9001. С нашей точки зрения, нет никаких оснований переносить термин из одного стандарта в другой. Во всех англоязычных версиях стандарта (ISO 9001-1994, ISO 9001-2000, ISO 9001-2008 и ISO 9001-2015) и в последующих двух версиях стандарта ISO 9004 -2000 и ISO 9004-2009 понятие «life cycle of product» не применяется. Между тем в российских стандартах ГОСТ Р ИСО 9001-2001, ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 9001-2011, ГОСТ ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2001 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010 жизненный цикл продукции благополучно присутствует. Правда, этот цикл у наших оппонентов какой-то особенный, состоящий из 5 этапов, в то время как в стандарте ISO 9004-1-1994 подробно представлены 12 этапов жизненного цикла продукции. Мы не против жизненного цикла продукции, как такового. Мы считаем непозволительным заявлять перевод, как аутентичный оригиналу, когда в русскоязычной версии появляются требования и понятия, которых нет в оригинальном тексте.

Хотелось бы также отметить, что поставщик не эксплуатирует поставленную им продукцию. Эксплуатация продукции, как один из важных и самых длительных этапов жизненного цикла, является предметом совершенно другой системы менеджмента качества – организации, которая эксплуатирует продукцию. Стандарт ISO 9001-2015 в примечании к п. 8.5.5 указывает совершенно определенно:

«Деятельность после поставки может включать действия, подпадающие под гарантийное обслуживание, контрактные обязательства такие, как услуги по техобслуживанию, и дополнительные услуги такие, как переработка и окончательное удаление отходов».

#### 10. Раздел 8.1 «Operational planning and control».

Наше предложение: «Оперативное планирование и управление» вместо «Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг».

Комментарии ТК 076: «Оперативное планирование» — это создание текущих планов на непродолжительный срок, что не соответствует содержанию раздела, поскольку его требования относятся ко всем видам необходимого планирования и внедрения процессов».

**Наше мнение:** «Авторы перевода сознательно упустили перевод слова «operational» (оперативный, операционный), так как над ними довлеет концепция жизненного цикла продукции, которой нет в стандарте (см. предыдущий пункт). Стандарт ISO 9001-2015 не пишет о всех видах необходимого планирования, а требует планирования процессов, необходимых для системы менеджмента качества и для действий по обращению с рисками и возможностями. Например, стандарт не указывает на стратегическое планирование, а содержит запись о стратегическом направлении организации (раздел 5.1.1). Требование к планам для системы менеджмента качества изложены не в разделе 8.1 стандарта 9001-2015, а в разделе 6, который так и называется «Планирование».

#### 11. Раздел 8.2.2b): «claims for the products and services it offers».

Наше предложение: «удовлетворять претензии к продукции и услугам» вместо «удовлетворять требования к продукции и услугам».

Комментарии ТК 076: «»Claim переводится как:

(1) требование; притязание; право требовать, утверждение, заявление, требование о, предъявлять права;

(2) претензия; рекламация; иск; заявлять претензию.

В данном случае авторы статьи пошли по формальному признаку: действительно, наиболее распространенный вариант перевода — это «претензия», но, исходя из содержания раздела, совершенно очевидно, что нет никакого смысла говорить о возможности организации удовлетворять какие-то будущие претензии на стадии формирования требований к будущей продукции. Пункт b дополняет пункт a, в котором говорится о правовых требованиях и требованиях самой организации, а в b — о возможных требованиях потребителей и оценке способностей организации их выполнить. И если организация не в состоянии это обеспечить то, она за такую продукцию и услугу и браться не должна. Поэтому будущие потенциальные претензии здесь и не предполагаются».

**Наше мнение:** «Подобная трактовка демонстрирует, что в этом случае, не работает мышление, основанное на рисках. Возможные претензии к продукции, которая предлагается потребителю - это очевидный пример идентификации потенциального риска. И прежде чем выходить на рынок, организация должна иметь резервы для удовлетворения возможных претензий и прежде всего, претензий по гарантиям. Как иначе объяснить, что для многих видов продукции в сопроводительной документации, или на упаковке, указываются контактные данные для претензий по качеству. Это свидетельствует о возможностях организации удовлетворять претензии. Подобного требования в стандарте ISO 9001-2008 не было.

Что касается способности выполнять требования к продукции и услугам, предлагаемым потребителям, то напомним требование раздела 8.2.3.1 стандарта ISO 9001-2015:

«Организация должна, до принятия на себя обязательств по поставке продукции и услуг потребителю, провести анализ с целью включения:

а) требований, установленных потребителем, в том числе требований для деятельности по поставке и после поставки ....».

12. Разделы 8.3.1 и др. «The organization shall establish, implement and maintain a design and development process that is appropriate to ensure the subsequent provision of products and services».

Наше предложение: «Организация должна разработать, выполнять и поддерживать процесс проектирования и разработки...» вместо «Организация должна разработать, внедрить и поддерживать процесс проектирования и разработки ...».

Комментарии ТК 076: «После разработки следует процесс внедрения. И это — самостоятельные действия, отличные как от разработки, так и поддержания функционирования. Перевод многозначного термина implement осуществлено именно с этом контексте. Обоснованность этого решения особенно отчетливо видна в пунктах 4.4.4, 7.1.1, 7.1.3, 8.1 и др.».

**Наше мнение:** К сожалению, авторы перевода допускают искажение даже нашей статьи, в которой мы писали, что «Организация должна установить, выполнять и поддерживать...», а не «разработать, выполнять и поддерживать...». Это произвольный перевод английского слова «establish», которое не переводится как «разработать». Мы использовали слово «установить», которое по словарю Ожегова С.И. означает «назначить, утвердить, ввести в действие», т.е. полностью внедрить процесс. Процесс проектирования не надо разрабатывать, а необходимо использовать законодательные и нормативные требования к проектированию конкретной продукции, содержащиеся в Технических Регламентах, ГОСТах и т.д. В дальнейшем этот процесс необходимо выполнять и поддерживать».

13. Разделы 8.3.1 и др. «The organization shall establish, implement and maintain a design and development process that is appropriate to ensure the subsequent provision of products and services».

Наше предложение: «...процесс проектирования и разработки, надлежащий для обеспечения последующего **предоставления** продукции и услуг» вместо «...последующего **производства** продукции или предоставления услуги».

Комментарии ТК 076: «Provision переводится словарем как:

(1) снабжение; обеспечение; заготовка, приготовление, заготовление, обеспечивать, обеспеченность;

(2) предоставление.

По-русски «предоставление продукции» понимается исключительно как поставка на место уже готовой продукции, тогда как по контексту речь идет о проектировании и разработке как стадии, предшествующей стадии производства продукции».

**Наше мнение:** «Здесь не только ошибка перевода («provision» не переводится как «производство», что подтверждают и авторы комментария –см. выше), но и методологическая ошибка. Например, в разделе 8.3.5 «Выходные данные проектирования и разработки» стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 записано, что эти данные быть адекватными для последующих процессов производства продукции и предоставления услуг. В действительности выходные данные проектирования и разработки должны содержать данные не только для производства продукции. Выходные данные должны содержать эксплуатационные и ремонтные документы, программу и методику испытаний, требования по безопасности и др. Без таких данных предоставлять (поставить) произведенную продукцию невозможно».

14. Раздел 8.4.3.c): «required qualification of persons».

Наше предложение: «требуемой квалификации персонала» вместо «требуемых мерах подтверждения квалификации».

Комментарии ТК 076: «Здесь авторы сами все перепутали, в их варианте получается «масло масляное»: нужно, чтобы организация установила требования к компетентности и к квалификации».

Можно вспомнить при этом, что в ISO 9000:2005 был термин *qualification process* — «процесс квалифицирования», а именно — действия по получению подтверждения необходимой компетентности.

Именно этот смысл авторы стандарта и закладывали в данный текст.

**Наше мнение:** Действительно стандарт ISO 9001-2015 требует установления требований для внешних поставщиков и к компетентности и к квалификации. Дело в том, что компетентность и к квалификация являются разными понятиями. Согласно словарю Ожегова С.И. квалификация –это степень годности к какому-нибудь виду труда, уровень подготовленности. Другими словами это степень компетентности. Термин "квалифицирован" используется для обозначения соответствующего статуса (см. стандарт ISO 9000:2005 п. 3.8.6). Например, два человека компетентны для аудита СМК. Но один из них квалифицированы как аудитор, а другой, как ведущий аудитор.

Любопытно, какой смысл подоразумевали авторы перевода, когда в разделе 8.5.1 с) такое же выражение «*required qualification of persons*» перевели, как «требуемая квалификации персонала».

15. Раздел 9.2.2.b): «*scope for each audit*»

Наше предложение: «области для каждого аудита» вместо «области проверки для каждого аудита».

Комментарии ТК 076: «Текст стандарта и текст, предложенный авторами статьи, являются смысловыми синонимами. При этом литературно текст стандарта воспринимается гораздо легче».

**Наше мнение:** Мы являемся сторонниками строгого использования терминов в области систем менеджмента качества. Аудит, инспекция и верификация – это разные термины (см. стандарт ISO 9000:2005 и стандарт ISO 9000-2015).

16. Раздел 0.2: «*engagement of people*».

Наше предложение: «заинтересованное участие работников» вместо «взаимодействие людей».

Комментарии ТК 076 (Примечания В.И. Галеева): Работа по пересмотру принципов менеджмента качества велась в ИСО/ТК 176 на протяжении 4-х лет с 2010 по 2013 гг. в рамках специальной рабочей группы. На протяжении всего этого времени я был участником группы от России. Основное содержание дискуссии по пересмотру принципа «Вовлечение людей» (*Involvement of people*) сводилось к тому, что его следует усилить, подчеркнув необходимость не только вовлечения, но и активного участия и сотрудничества людей в создании ценности для потребителя. Поэтому и было в названии слово “*involvement*” заменено на более активное “*engagement*”. Это отразилось и в раскрытии содержания принципа в тексте, при этом слова “*engagement*”, “*engaged*” используются не только в названии принципа, но и в формулировке принципа (п. 2.3.3.1 ISO 9000:2015 (E) и в его обосновании (п.2.3.3.2). Поэтому, предвидя сложности перевода, я обсуждал трактовку понятия со всеми участниками группы, для которых английский является родным языком. Суть всех комментариев сводилась к значению «входить в зацепление». В дискуссии один из коллег для наглядности развел пальцы обеих рук и показал, как они входят в зацепление, подобно зубьям двух шестерен. Применительно к деятельности коллектива людей слово «взаимодействие» («согласованные действия» по словарю Ожегова) наиболее адекватно выражает суть принципа.

**Наше мнение:** «Укажем, что словарь Ожегова С.И трактует слово «взаимодействие», как взаимную связь явлений и взаимную поддержку. Мы по-прежнему считаем, что усиление мотивации, повышение вовлеченности работников, проявление инициативы и креативности, повышение удовлетворенности работников и т.д., являются основными преимуществами заинтересованного участия работников, а не взаимодействия людей (см. раздел 2.3.3.3 стандарта ГОСТ Р ИСО 9000-2015). Когда в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (п.4.4.1 и 8.4.3) используется слово «взаимодействие», то ему соответствует английское слово «interaction», а не “engagement”.

Заметим также, что если бы наши оппоненты внимательно поискали в словарях, то нашли:

а) глагол «engage» переводится как «привлекать, увлекать, занимать, заинтересовывать» - словарь АБВУ Lingvo x 3;

б) существительное “engagement”, среди прочего, переводится как «заинтересованное участие - словарь Мультигран;

в) существительное “engagement”, в инженерном деле переводится как «включение, зацепление; вход в зацепление, соприкосновение; контакт, контактирование, прилегание», что трудно отнести к взаимодействию людей.

г) Слово «взаимодействие» переводится на английский язык как «confunction, cooperation, cooperativeness, coupling, mutual interaction, interaction», но не “engagement”.

**Заключение.**

«Комментарий ТК 076 на нашу публикацию еще больше убедил нас в том, что перевод стандарта ГОСТ ИСО 9001-2015 нередко полностью неадекватен стандарту ISO 9001-2015, что искажает смысловое содержание стандарта на языке оригинала.

Комментарий ТК 076 является неудачной и неубедительной попыткой защиты чести мундира».